



**PENGARUH BIAYA PENYIMPANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Dalam Perbankan Syariah*

OLEH

**RAHMAD PARDOMUAN
NIM. 11 220 0027**



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2016



**PENGARUH BIAYA PENYIMPANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

OLEH

RAHMAD PARDOMUAN

NIM. 11 220 0027

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Abdul Nasser Hasbuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Pembimbing II

Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 221810 Fax. (0634) 24022

Hal : Sidang Skripsi
an. **Rahmad Pardomuan**
Lamp : 7 (Tujuh) Exemplar

Padangsidimpuan, 18 April 2016
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Rahmad Pardomuan**, yang berjudul: **Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak)**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PEMBIMBING II

Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

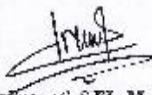
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : RAHMAD PARDOMUAN
NIM : 11 220 0027
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PENYIMPANAN BARANG
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
SYARIAH ALAMAN BOLAK)

Ketua

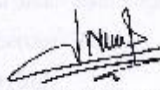
Sekretaris

Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



Nofinawati, S.EI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota

Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015


Nofinawati, S.EI., M.A
NIP. 19821116 201101 2 003


Aswadi Iahis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002


Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 13 Mei 2016
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 71,38
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,30
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sitiitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22060 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PENYIMPANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG SYARIAH ALAMAN
BOLAK)**

Nama : RAHMAD PARDOMUAN
NIM : 11 220 0027

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
Dan Syarat-Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 13 Mei 2016
Dekan,

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Mardin Km. 4,5 Sititang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Faks. (0634) 24032

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAHMAD PARDOMUAN
NIM : 11 220 0027
Fakultas/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadaai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT. Pegadalan (Persero) Cabang Syariah Aman Boiak)

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, April 2016

Saya yang Menyatakan,




RAHMAD PARDOMUAN
NIM. 11 220 0027

ABSTRAK

Nama : Rahmad Pardomuan
Nim : 11 220 0027
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi jumlah nasabah yang menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada periode 2010-2011 mengalami peningkatan dan periode 2012 mengalami penurunan, dan pada periode 2013 meningkat kembali dari tahun-tahun sebelumnya. Dimana setiap harinya banyak nasabah yang datang menggadai dan bahkan setiap hari selalu ada nasabah baru yang melakukan transaksi gadai. Hal ini terjadi karena sudah tentu ada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan sehingga jumlah nasabah mengalami fluktuasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui suatu pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu keuangan non bank, biaya penyimpanan barang gadai emas dan kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan biaya penyimpanan barang gadai emas dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dimana jumlah sampel 97 orang yang diambil dari populasi 3108 nasabah. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis (t), dan untuk pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software SPSS 22*.

Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan maka diperoleh persamaan $Y=20,139 + 0,484X$, dengan kata lain biaya penyimpanan barang gadai emas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel X (biaya penyimpanan barang gadai emas) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan koefisien korelasi 0,461, terdapat hubungan yang kuat antara kedua variabel. Dan pada uji t yang menghasilkan sebesar 5,061 hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,061 > 1,98$ dan $P_{value} < 0,00 < 0,05$, artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,212 atau 21,2%, artinya variabel biaya penyimpanan barang gadai emas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi waburakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan)". Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Namun, berkat arahan dan bimbingan para dosen dan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCI, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dafimunte, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor di IAIN Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si, Ibu

Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Ikhwauddin Harahap, M.Ag selaku wakil dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M. Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si dan Bapak Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak Masrizai S.Fi, selaku Pimpinan PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan serta motivasi bagi penulis beserta para pegawai yang ada didalamnya yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta, Ayah saya tercinta Isa Ansari dan Ibu saya tercinta Ismani Tubis, serta adck-adck saya yang telah banyak

memberikan dukungan, baik itu moril maupun materil serta do'a maupun nasihat dan yang lebih banyak berkorban sekaligus memberi dorongan kepada penulis agar skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah membalas dengan syurga Firdaus-Nya. Amin

9. Teman-teman tercinta mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2011. Khususnya sahabat-sahabat saya Perbankan Syariah-1 yang setia menemani dan selalu memberikan motivasi dan dukungan bagi peneliti.
10. Sahabat-sahabat saya Risnawati Lubis SEL, Nur Sarinah Lubis SFI, Putri Anggina Lubis SEL. Terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian selama ini sahabat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Palangsidempuan, 18 April 2016
Penulis,



RAHMAD PARDOMUAN
NTM. 11 220 0027

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Keterangan Menyusun Skripsi Sendiri	
Berita Acara Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	1
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Defenisi Operasional Variabel	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Kepuasan	11
a. Pengertian Kepuasan	11
b. Konsep Kepuasan Nasabah	13
a) <i>Experimen affective feelings</i>	13
b) <i>Expectancy disconfirmation theory</i>	13
c) Dua dimensi respon elektif	13
c. Manfaat Kepuasan Nasabah	14
1) Pendapatan	14
2) Manfaat ekonomis	14
3) <i>Word of mouth relationship</i>	14
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	14
1) Strategi superior kualitas produk	15
2) Strategi fokus pada nasabah terbaik	15
3) Strategi customer retention	15
4) Strategi relationship marketing	16
2.2 Biaya Penyimpanan	16
a. Pengertian Biaya Penyimpanan	16

b. Dasar Hukum Gadai Syariah	17
c. Jenis-Jenis Harta Benda Gadai	19
d. Rukun dan Syarat Gadai Syariah	19
e. Mekanisme Produk Gadai Emas	21
f. Prosedur Pelunasan Jasa Simpanan	23
g. Tarif Jasa Simpanan	24
2.3 Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Berpikir	29
2.6 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
1) Populasi	32
2) Sampel	32
3.4 Sumber Data	34
1) Data Primer	34
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	35
1) Observasi	35
2) Angket	36
3) Dokumentasi	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Linearitas	39
c. Analisis Regresi Linear Sederhana	40
d. Koefisien Determinasi Sederhana (r^2)	40
e. Uji Hipotesis (Uji t)	41
3.8 Sistematika Pembahasan	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian	43
2. Logo, Visi dan Misi, dan Slogan PT. Pegadaian	44
a) Logo Pegadaian Syariah	44
b) Visi Pegadaian Syariah	45
c) Misi Pegadaian Syariah	45
d) Slogan Pegadaian Syariah	46
3. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian	46
a) Tujuan	46
b) Budaya	47

c) Struktur Organisasi	48
4.2 Hasil Uji Validitas Dan Uji Realibilitas	48
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas	50
4.3 Hasil Analisis Data	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Linearitas	53
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	54
4. Koefisien Determinasi (r^2)	55
5. Uji Hipotesis (Uji t)	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.5 Keterbatasan Penelitian	58
BAB V PENUTUP	60
A. KESIMPULAN	60
B. SARAN	61

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Defenisi Operasional Variabel	10
Tabel 2.1 Tarif Jasa Simpanan	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	32
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Biaya Penyimpanan	37
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Biaya Penyimpanan	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Biaya Penyimpanan	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	53
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah PT.Pegadaian	3
Gambar 2.1 Proses Akad Gadai Syariah	23
Gambar 2.2 Proses Pelunasan Jasa Simpanan	24
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	48
Gambar 4.3 Hasil Plot Uji Normalitas	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan, Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh orang lain atas namanya dan yang memberikan kuasa kepada orang berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang untuk melelang barang tersebut dan biaya yang dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya yang mana yang harus didahulukan.¹

Oleh karena itu, barang gadaian itu tidak boleh diambil manfaatnya oleh siapapun, baik oleh pemilik karena barangnya ada pada *Murtahin*, maupun oleh murtahin karena statusnya merupakan barang amanat padanya, kecuali atas kesepakatan antara kedua belah pihak, boleh saja digunakan oleh siapapun.

Berdirinya Pegadaian Syariah, berawal pada tahun 1998 ketika beberapa *General Manager* melakukan studi banding ke Malaysia. Setelah melakukan studi banding, mulai dilakukan penggodokan rencana pendirian Pegadaian Syariah. Tapi ketika itu ada sedikit masalah internal sehingga hasil studi banding itupun hanya ditumpuk.

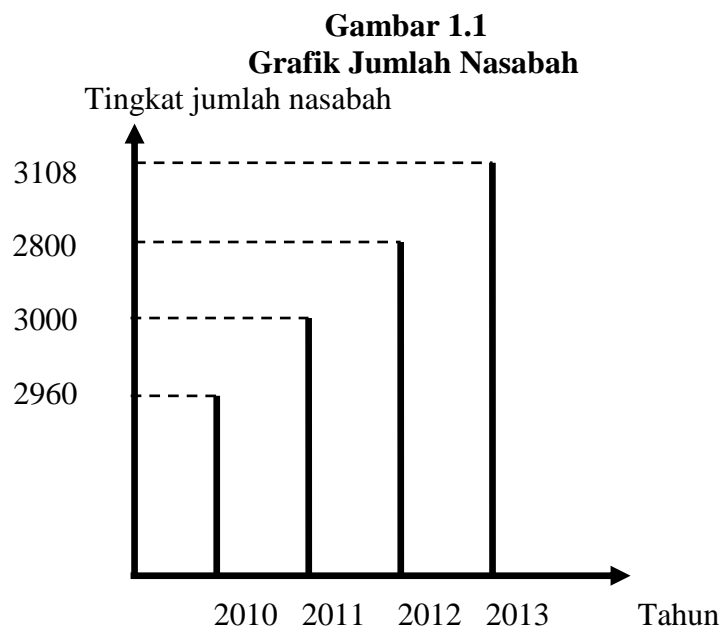
¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 383.

Pada tahun 2000 konsep Bank Syariah mulai marak. Saat itu, Bank Muamalat Indonesia (BMI) menawarkan kerjasama dan membantu segi pembiayaan dan pengembangan. Tahun 2002 mulai diterapkan sistem Pegadaian Syariah, dan pada tahun 2003 Pegadaian Syariah resmi dioperasikan dan Pegadaian Cabang Dewi Sartika menjadi Kantor Cabang Pegadaian pertama yang menerapkan sistem Pegadaian Syariah. Prospek Pegadaian Syariah di masa depan sangat luar biasa. Respon masyarakat terhadap Pegadaian Syariah ternyata jauh lebih baik dari yang diperkirakan. Menurut survei BMI, dari target operasional tahun 2003 sebesar Rp. 1.55 Milyar Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika mampu mencapai target Rp. 5 Milyar.

Pegadaian Syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, Pegadaian Syariah tetap memperoleh keuntungan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional, yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman. Sedangkan pada pegadaian konvensional, biaya yang harus dibayar sejumlah dari yang dipinjamkan. Program Pegadaian Syariah mendapat sambutan positif dari masyarakat. Dari target omzet tahun 2006 sebesar Rp. 323 Milyar, hingga September 2006 ini sudah tercapai Rp. 420 Milyar dan pada akhir tahun 2006 ini diprediksi omzet bisa mencapai Rp. 450 Milyar. Pada tahun 2008, barang jaminan yang diterima Pegadaian Syariah mengalami peningkatan, yaitu besar 2,72%. Hal ini disebabkan adanya peningkatan

kualitas barang jaminan yang diterima dan didorong oleh kebutuhan dana yang terus meningkat sesuai kenaikan harga, serta budaya masyarakat yang menginginkan kepraktisan untuk membawa barang jaminan berkualitas.

Pada tahun 2008-2009 jumlah nasabah Pegadaian Syariah khususnya untuk pembiayaan produktif mengalami peningkatan yang signifikan. Nasabah untuk industri kecil mengalami kenaikan mencapai 76,14% dan pedagang mencapai 36,54% dibanding dengan tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah tidak hanya menyalurkan pembiayaan yang bersifat konsumtif akan tetapi untuk keperluan produktif. Grafik jumlah peningkatan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak pada tahun 2010-2013 sebagai berikut:



Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Tahun 2015

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa peningkatan jumlah nasabah terjadi pada tahun 2010-2011, yang mana pada tahun 2010 jumlah nasabah berjumlah 2960 nasabah, sedangkan pada tahun 2011 jumlah nasabah yang

berjumlah 3000 nasabah, dan pada tahun 2012 terjadi penurunan jumlah nasabah menjadi 2800 nasabah, di tahun berikutnya pada tahun 2013 peningkatan jumlah nasabah meningkat mencapai 3108 nasabah. Dari fenomena diatas akan berakibat pada pendapatan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Di karenakan jumlah nasabah pada tahun 2012 mengalami penurunan jumlah nasabah yang sangat jauh dibandingkan pada tahun sebelumnya, akan tetapi pada tahun 2013 tingkat jumlah nasabah mengalami peningkatan yang sangat cepat, tingkat jumlah nasabah pada tahun itu berjumlah 3108 nasabah. Dari tingkat jumlah nasabah di atas, dapat diketahui bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Defenisi kepuasan nasabah itu bervariasi, dan akan memberi pemahaman yang lebih luas, misalnya:

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatifnya yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan

nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.²

Pendanaan Pegadaian Syariah sama dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Namun dengan cara yang berbeda. Pegadaian Syariah tidak diperbolehkan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat baik dalam bentuk simpanan. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah merupakan peruntukan membiayai dan memenuhi kebutuhan dananya, Pegadaian Syariah memiliki sumber pendanaan yang berasal dari modal sendiri, mengadakan kerja sama dengan lembaga keuangan lainnya, penerbitan obligasi syariah, pendanaan kegiatan operasional gadai syariah meliputi gaji pegawai, honor, perawatan gedung, peralatan dan sebagainya.³

Dalam Pedoman Operasional Gadai Syariah (POGS), pada dasarnya dapat melayani produk dan jasa seperti pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah, penaksiran nilai barang, penitipan barang, dan *Gold Counter* (Gerai Emas).⁴

Menurut Sunarto dalam buku Zainuddin Ali menyatakan bahwa:

Pegadaian konvensional memungut biaya dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda, lain halnya biaya di Pegadaian Syariah tidak berbentuk bunga, tetapi berupa biaya penyimpanan, pemeliharaan, penjagaan, dan penaksiran, singkatnya biaya gadai syariah lebih kecil dan hanya sekali dikenakan biaya.⁵

² Ali Hasan, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service, 2013), hal, 89-90.

³ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal, 52.

⁴ *Ibid*, hal, 67-68.

⁵ *Ibid*, hal, 82.

Menurut Wasis Juhar dalam buku Ade Sofyan Mulazid menyatakan bahwa:

Seandainya nasabah tidak mempunyai itikad baik untuk mengembalikan pinjaman atau tidak memberikan izin kepada pegadaian untuk menjual barang gadai, maka pegadaian dapat meminta pertolongan hakim untuk memaksa nasabah agar melunasi utangnya atau mengizinkan kepada pegadaian menjual barang jaminan tersebut.⁶

Namun, tidak hanya biaya penyimpanan barang gadai emas saja yang mempengaruhi pendapatan pegadaian syariah, masih banyak yang mempengaruhi pendapatan seperti hasil dari peneliti terdahulu, yaitu:

Menurut Amarila Fetisyadevi dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas menyatakan bahwa “kualitas pelayanan yang memberikan suatu dorongan positif terhadap pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan”.⁷

Menurut Yalisma dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah menyatakan bahwa “nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas”.⁸

Menurut Erman dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh informasi gadai terhadap kepuasan nasabah menyatakan bahwa “kepuasan

⁶ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Indonesia*, (Kementerian Agama RI: Desember 2012), hal, 48.

⁷ Amarila Fetisyadevi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas*, (Studi Penelitian Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta), hal. 2.

⁸ Yalisma Dewi, *pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah* (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta), Skripsi, hal. 5.

nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan informasi yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Pegadaian”.⁹

Kesimpulan dari pemaparan diatas bahwa kualitas pelayanan, nilai taksiran, dan informasi juga mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah disamping biaya penyimpanan barang gadai emas syariah.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rizal selaku pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak mengemukakan gadai emas cukup banyak digunakan dibandingkan dengan produk lainnya, karna gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak ini, persyaratannya mudah, cepat dan aman. Dimana nasabah disyaratkan untuk membayar biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai emas.¹⁰

Bapak Dody selaku pegawai bagian administrasi mengatakan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak ini banyak peminatnya, dikarenakan cakupan dari gadai emas itu lebih luas dibandingkan dengan *Arrum*.¹¹

Dari pemaparan latar belakang masalah tersebut dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih mengenai biaya penyimpanan barang gadai emas syariah, dan untuk melakukan penelitian dengan judul:

⁹ Erman, *Pengaruh Informasi Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Penelitian Pada Pegadaian Syariah Central Makassar), Skripsi, hal.1.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Rizal, Kamis, 17 September 2015.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Dody, Kamis, 17 September 2015.

“Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak mengalami fluktuasi dalam tingkat jumlah nasabah tahun 2011-2013.
2. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak menghitung biaya penyimpanan barang gadai emas dari nilai taksiran barang gadai bukan dari jumlah pinjaman barang gadai.
3. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak tidak mengambil manfaat dari barang yang telah digadaikan oleh nasabah kepada *murtahin*.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang berhubungan dengan pembahasan, adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah tentang biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak .

D. Rumusan Masalah

Sesuai pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian. Maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Suatu pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi lembaga perguruan tinggi, penelitian ini diharapkan bisa menambah perbendaharaan perpustakaan IAIN Padangsidempuan.
2. Bagi masyarakat dan khususnya perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan mengenai Pengaruh Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang ekonomi islam dan metodologi penelitian, selain itu juga berguna untuk mengembangkan teori-teori yang telah dipelajari dibangku perkuliahan IAIN Padangsidempuan.
4. Hasil penelitian ini juga merupakan sebagai syarat dan tugas untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI) Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

G. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel pada penelitian ini untuk menjelaskan variabel masing-masing. Variabel yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (*Independent Variabel*) dan variabel terkait (*Defendent Variabel*). Penjelasannya sebagai berikut:

Tabel 1.1

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1	Variabel bebas (X): Biaya Penyimpanan	Biaya penyimpanan adalah Biaya yang didasarkan atas nilai emas dan bukan pada jumlah pinjaman. ¹² Biaya penyimpanan terkait dengan biaya sewa gedung, asuransi barang, penjagaan gudang, dan resiko kerusakan barang.	Biaya penyimpanan terkait dengan Pegadaian Syariah dalam: 1. Biaya sewa gedung. 2. Asuransi barang. 3. Penjagaan gudang. 4. Resiko kerusakan barang.	Interval
2	Variabel terikat (Y): Kepuasan	Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. ¹³ Jadi yang akan diteliti dalam penelitian ini kepuasan nasabah dalam kualitas, pelayanan, harga dan informasi yang dilakukan kepada nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.	Kepuasan nasabah terkait dengan Pegadaian Syariah dalam: 1. Kualitas. 2. Pelayanan. 3. Harga. 4. Produk.	Interval

¹² Andri Soemitra, *Op.Cit.*, 390.

¹³ Philip Kotler a.b Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 52.

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Ali Hasan dalam bukunya yaitu:

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan konsumen lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.¹⁴

Menurut Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller yaitu:

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika harapan memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika harapan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹⁵

Menurut Kotler kepuasan yaitu:

Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.¹⁶

Dari penjelasan diatas kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan

¹⁴ Ali Hasan, *Op.Cit.*, hal, 90.

¹⁵ Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, (Dicetak Di Indonesia Oleh PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2006), hal. 177.

¹⁶ <https://kepuasan.com> diakses pada tanggal 20 Oktober 2015 Pukul 00:41 Selasa.

pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini yaitu:

- a) Kualitas menurut Patricia Buhler menyatakan bahwa: “kepentingan setiap orang, dalam unit ataupun departemen”.¹⁷
- b) Pelayanan menurut Buchari Alma menyatakan bahwa: “proses melakukan sampai jasa yang diminta oleh konsumen diterima secara memuaskan”.¹⁸
- c) Harga menurut Kasmir dalam bukunya menyatakan bahwa: “sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa”.¹⁹
- d) Produk menurut Philip Khotler menyatakan bahwa: “sesuatu yang dapat ditawarkan kepada nasabah untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan”.²⁰

Dari defenisi diatas dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah tidak ada yang baku, karena kepuasan nasabah tergantung pada produk yang

¹⁷ Patricia Buhler, *Manajemen Skill*, (Jakarta: Pustaka, 2007), hal, 121.

¹⁸ Buchari Alma, *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa Dan Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal, 206.

¹⁹ Kasmir, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal, 52.

²⁰ *Ibid*, hal, 51.

digunakan, khususnya ketika membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya.

b. Konsep Kepuasan Nasabah

Formulasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas, dapat dilakukan dengan cara melakukan pekerjaan pertama kali dengan benar, kemudian menangani komplain dengan efektif.²¹

Konsep kepuasan nasabah sebagai berikut;

a) *Experience Affective Feelings*

Pendekatan *experience affective* (pengalaman efektif) berpandangan bahwa tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh perasaan sensitif dan negatif yang diasosiasikan nasabah dengan barang atau jasa tertentu setelah pembeliannya.

b) *Expectancy Disconfirmation Theory*

Konsep ini menjelaskan pengalaman yang dirasakan (kinerja) sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan.

c) Dua Dimensi Respon Efektif

Konsep ini menjelaskan serangkaian perasaan positif dan serangkaian perasaan negatif. Kedua tipe perasaan ini independent, artinya konsumen dapat merasa positif sekaligus negatif terhadap pembelian tertentu.

²¹ Ali Hasan, *Op.Cit.*, hal, 93.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Pengendalian kepuasan nasabah yang bagus dapat memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, di antaranya sebagai berikut:

1) Pendapatan

Nasabah yang puas yang paling mungkin untuk berbagi pengalaman dengan orang lain lima sampai enam orang. Sebaliknya, nasabah yang tidak puas akan mengatakan pengalaman yang mengecewakan kepada sepuluh orang.

2) Manfaat ekonomis

Menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik nasabah baru, biaya mempertahankan nasabah lebih murah empat sampai enam kali lipat dibandingkan biaya mencari nasabah baru.

3) Pelanggan yang puas dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah sekaligus membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.²²

d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Dalam mempertahankan kelangsungan bisnis, perusahaan harus berusaha keras dan sering mengeluarkan biaya tinggi dalam usahanya

²² Ali Hasan, *Ibid*, hal. 102-105.

merebut nasabah. Kepuasan nasabah bersifat dinamis, oleh karena itu tantangan pasar setiap organisasi adalah mencari terobosan agar dapat mewujudkan kepuasan nasabah secara konsisten kepada para nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, dana, dan sumber daya manusia. Agar dapat bertahan hidup, perusahaan harus mampu menciptakan pertukaran yang berkesinambungan.²³

Adapun strategi meningkatkan kepuasan nasabah sebagai berikut;

1) Strategi superior kualitas produk

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan nasabah harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima.

2) Strategi fokus pada nasabah terbaik

Perusahaan yang berfokus pada nasabah dapat memperoleh 20% dari nasabah yang rutin mengkonsumsi dari 80% dari penjualan produk. Pelanggan terbaik adalah mereka yang senang menggunakan produk, mereka yang berbelanja banyak.

3) Strategi *Customer Retention*

Beri kepuasan yang tinggi, untuk menciptakan rintangan beralih ke pemasok lain, dengan cara biaya modal dan biaya pencairan yang mahal, potong harga lebih dari pemasok lain, dan pelayanan yang memuaskan.

²³ Ali Hasan, *Ibid*, hal, 108.

4) Strategi *Relationship Marketing*

Merupakan strategi transaksi antara pembeli dan penjual secara berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

2. Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas

a. Pengertian Biaya Penyimpanan

Menurut Andri Soemitra Biaya Penyimpanan merupakan: “Biaya yang didasarkan atas nilai emas dan bukan pada jumlah pinjaman”.²⁴

Biaya Penyimpanan adalah biaya yang dikenakan dengan persediaan barang. Biaya yang termasuk antara lain: Biaya sewa gudang, gaji pelaksana gudang, Biaya administrasi gudang, Biaya listrik, biaya modal yang tertanam dalam persediaan, biaya asuransi, biaya kerusakan (biaya kehilangan) dan sebagainya.²⁵

Dari defenisi diatas biaya penyimpanan pada suatu lembaga sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu instansi termasuk pegadaian syariah, karena dengan biaya penyimpanan segala operasional akan berjalan sesuai dengan target yang akan dicapai. Untuk itu pegadaian syariah harus lihai dalam mengelola suatu barang yang digadaikan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi biaya penyimpanan barang gadai emas yaitu:

- 1) Biaya sewa gedung menurut Zainuddin Ali menyatakan bahwa:
“Tempat penyimpanan untuk barang gadai emas tidak selalu

²⁴ Ade Sofyan Mulazid, *Op.Cit.*, hal, 390.

²⁵ <http://biaya-pemesanan-dan-biaya-penyimpanan.co.id>. di akses pada tanggal 20 oktober 2015 pukul 00:28 selasa .

penuh, sehingga ruang kosong dapat digunakan untuk jasa titipan dengan memungut biaya sewa gedung”.²⁶

2) Asuransi barang menurut Gemala Dewi menyatakan bahwa: “sebagai fasilitator hubungan struktural antara penyeter premi dan penerima pembayaran klaim”.²⁷

3) Penjagaan gudang menurut Zainuddin Ali menyatakan bahwa: “kegiatan pemeriksaan secara langsung kedalam gudang menyangkut kondisi kebersihan, kerapihan, dan keamanan gudang beserta isinya”.²⁸

4) Resiko kerusakan barang menurut Zainuddin Ali menyatakan bahwa: “memeriksa keamanan dengan memeriksa tabung pemadam kebakaran, pembasmi hama, rayap, tikus, serta memeriksa keutuhan kunci pintu dan jendela”.

b. Dasar Hukum Gadai Syariah

Maka landasan konsep Pegadaian Syariah juga mengacu pada islam yang bersumber dari Al-Qur’an dan Hadits Nabi Saw. Adapun landasan yang dipakai:

Al-Qur’an Surat Al-Baqrah Ayat : 283, yaitu:

²⁶ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hal, 68.

²⁷ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal, 122.

²⁸ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hal, 66.

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagaimana kamu mempercayai sebagaimana yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah SWT dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”²⁹

Syaikh Muhammad berpendapat, bahwa ayat Al-Qur’an di atas adalah petunjuk untuk menerapkan prinsip kehati-hatian bila seseorang hendak melakukan transaksi utang piutang yang memakai jangka waktu dengan orang lain, dengan cara menjaminkan sebuah barang kepada orang yang berpiutang.

Sedangkan dalam Hadits:³⁰

عن عائشة رض الله عنها قالت اشترى رسول الله صل الله عليه وسلم من يهودي طعاما ورهنه د رعه

Dari Aisyah r.a dia berkata: *“Rasullulloh s.a.w. membeli makanan dari orang yahudi, dan beliau menggadaikan baju besi miliknya kepada si yahudi itu.”*

²⁹ Al-Qur’an, Q.S Al-Baqrah Ayat: 283.

³⁰ Al Imam Abu Abdullah Muhammad bin Ismail Al Bukhari, *Shahih Bukhari Juz III*, (Semarang: Cv. Asy Syifa’, 1992), hal. 540.

Sedangkan dalam hadits lain:

مرهونا ولينوالد ريشرب بنفته اذاكان مرهمنا وعل الذى يركب
و يشرب النفقة

Dari Abu Hurairah r.a ia berkata: Rasullulloh s.a.w.bersabda: ”Barang jaminan itu boleh dinaiki atau dikendarai dengan nafkahnya, air susu yang mengalir itu boleh diminum dengan nafkahnya apabila digadaikan, dan atas orang yang mengendarai dan minum wajib memberi nafkah”.

c. Jenis-Jenis Harta Benda Gadai

Adapun jenis-jenis harta benda yang dapat digadaikan:

- 1) Perhiasan: emas, perak, mutiara, intan, maupun semacamnya.
- 2) Kendaraan: sepeda motor, mobil, sepeda, maupun semacamnya.
- 3) Barang-barang rumah tangga
- 4) Barang-barang lain yang di anggap baik dalam bentuk saham, obligasi.

d. Rukun dan Syarat Gadai Syariah

1) Rukun Gadai³¹

(a) *Aqid* (orang yang berakad)

Aqid adalah orang yang berakad yang meliputi 2 arah yaitu:

1. *Rahin* (orang yang menggadaikan barang) dan
2. *Murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai) atau penerima gadai.

(b) *Ma'qud 'alaih* (barang yang di akad kan)

Ma'qud alaih meliputi 2 arah yaitu:

³¹ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hal, 20-23..

1. *Marhun* (barang yang digadaikan) dan
2. *Marhun bih* (utang yang karenanya diadakan akad rahn).

(c) *Ijab* dan *Qabul*

Ijab merupakan pernyataan menyerahkan barang sebagai agunan bagi pemilik barang, sedangkan *Qabul* merupakan pernyataan kesediaan dan memberi utang, dan menerima barang agunan tersebut.

2) Syarat-Syarat Gadai Syariah

a) *Shigat*

Syarat *shigat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan waktu yang akan datang. Contohnya: orang yang menggadaikan hartanya mempersyaratkan tenggang waktu utang habis dan utang belum terbayar, sehingga pihak penggadai dapat diperpanjang satu bulan tenggang waktunya. kecuali jika syarat itu mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan.

b) Pihak-pihak yang berakad

Pihak-pihak yang berakad menurut hukum mempunyai pengertian bahwa pihak *rahin* dan *marhun* cakap melakukan perbuatan hukum, yang ditandai dengan *aqil baliqh* (dewasa), berakal sehat, dan mampu melakukan akad.

c) Utang (*Marhun bih*)

Utang mempunyai pengertian bahwa,

- (1) Utang adalah kewajiban bagi pihak berutang untuk membayar kepada pihak yang memberi utang.
- (2) Berupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak bermanfaat maka tidak sah.
- (3) Barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.

d) *Marhun*

Marhun adalah harta yang dipegang oleh *murtahin* (penerima gadai) atas wakilnya, sebagai jaminan utang. Syarat yang berlaku pada barang gadai yang dapat diperjual belikan, ketentuannya:

- (1) Agunan harus bernilai dan dapat dimanfaatkan
- (2) Agunan harus dapat dijual dan bernilai dengan besarnya utang
- (3) Agunan harus jelas
- (4) Agunan milik yang sah
- (5) Agunan tidak terikat dengan orang lain
- (6) Agunan harus harta yang utuh
- (7) Agunan dapat diberikan kepada pihak lain.

e. Mekanisme Produk Gadai Emas

a) Produk gadai (*Ar-Rahn*)

Untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan berikut:

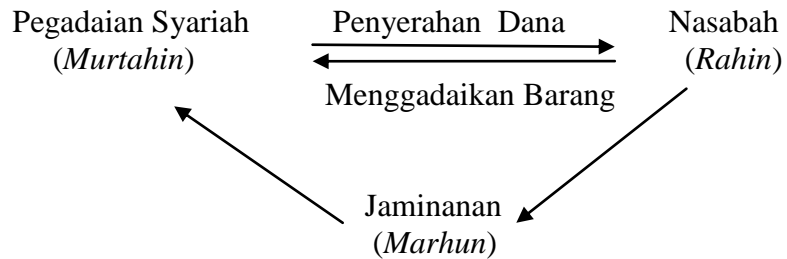
- a. Membawa fotokopi KTP atau identitas lain
- b. Mengisi formulir permintaan *rahn*
- c. Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, seperti :
 1. Perhiasan emas, berlian
 2. Kendaraan bermotor
 3. Barang-barang elektronik

Selanjutnya, prosedur pemberian pinjaman (*marhun bih*) dilakukan melalui tahapan berikut :

1. Nasabah mengisi formulir permintaan *rahn*,
2. Nasabah menyerahkan formulir permintaan *rahn* yang dilampiri dengan fotokopi identitas serta barang jaminan ke loket penaksiran barang gadai.
3. Petugas pegadaian menaksir (*marhun*) agunan/boroh yang diserahkan oleh nasabah,
4. Besarnya pinjaman/*marhun bih* adalah sebesar 90 % dari taksiran *marhun*.
5. Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman.

Adapun skema dalam proses akad gadai syariah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Proses Akad Gadai



- 1) *Rahin* mendatangi pegadaian syariah dengan membawa barang jaminan untuk digadaikan dan menyerahkannya kepada *murtahin* sekaligus mengisi surat bukti *rahn*.
- 2) *Murtahin* melakukan penaksiran terhadap barang gadai tentang kualitas barang dan menentukan harganya.
- 3) *Murtahin* menyerahkan dana kepada *rahin* sesuai dengan ketentuan.³²

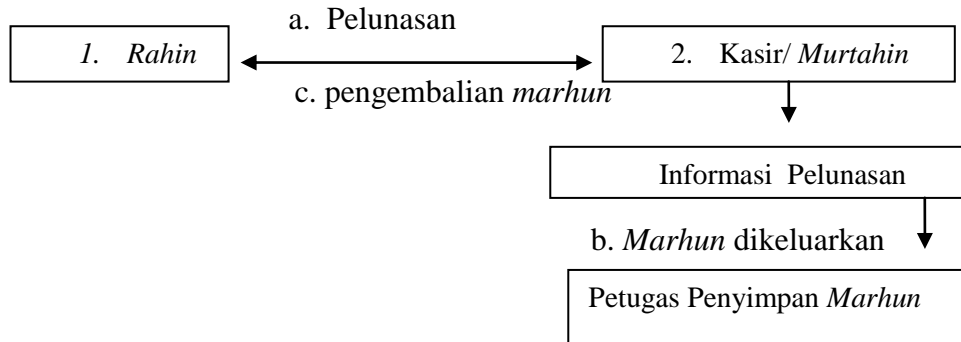
f. Prosedur Pelunasan Jasa Simpanan

Ketika *rahin* berkeinginan mengambil barang yang telah dititipkan, maka ia berkewajiban melunasi jasa simpanan dikantor pegadaian syariah, baik sebelum maupun sesudah jatuh tempo, maka prosedurnya sebagai berikut:

Adapun skemanya sebagai berikut:

³² Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hal, 109.

Gambar 2.2
Prosedur Pelunasan Jasa Simpanan



keterangan gambar,

—————→ : Berhubungan

←———— : Saling berhubungan

- a) *Rahin* membayar uang jasa simpanan disertai surat bukti rahn kepada *murtahin*.
- b) *Marhun* dikeluarkan oleh *murtahin* dari tempat penyimpanan *marhun*.
- c) *Marhun* akan dikembalikan oleh *murtahin* kepada *rahin*.³³

g. Tarif Jasa Simpanan

Tarif jasa simpanan (*ijarah*) mencakup biaya pemakaian (*space*) dan pemeliharaan barang gadaian yang diajaminkan (*marhun*). Tarif jasa simpanan dibedakan antara jenis-jenis barang gadaian (*marhun*) dengan ketentuan sebagai berikut;

- 1) Tarif *ijarah* dihitung dari nilai taksiran barang gadaian yang dijadikan jaminan (*marhun*).

³³ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hal, 100-101.

2) Jangka waktu pinjaman ditetapkan 120 hari, yaitu tarif jasa simpanan dengan kelipatan 10 hari (1 hari dihitung 10 hari apabila telat untuk pembayaran cicilan).³⁴

Tabel 2.1
Tarif Jasa Simpanan

Jenis <i>Marhun Bih</i>	Perhitungan Tarif Jasa Simpanan
Emas	Taksiran/Rp. 10.000 x Rp. 85 x jangka waktu/10

Contoh, nasabah memiliki barang jaminan berupa emas dengan nilai taksiran Rp.10.000.000 maka *marhun bih* maksimum yang dapat diperoleh nasabah tersebut sebesar Rp.9.000.000 (90% x taksiran). Maka besarnya *ijarah* yang menjadi kewajiban nasabah per 10 hari adalah Rp. 10.000.000,-/ Rp. 10.000,- x Rp. 85 x 10/10 = Rp. 85.000,-. Jika nasabah menggunakan *marhun bih* selama 25 hari, berhubung *ijarah* ditetapkan dengan kelipatan per 10 hari, maka besarnya *ijarah* adalah Rp. 255.000 (85.000 x 3).

3. Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah

Biaya Penyimpanan adalah biaya yang berkenaan dengan persediaan barang. Biaya yang termasuk antara lain : Biaya sewa gudang, gaji pelaksana gudang, Biaya administrasi gudang, Biaya listrik, biaya modal yang tertanam dalam persediaan, biaya asuransi, biaya kerusakan (biaya kehilangan) dan sebagainya.

³⁴ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hal, 73.

Sudjut Budi Utomo, dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa “saat menangani biaya administrasi dan dokumen mampu menanganinya dengan cermat”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah merasakan puas dalam menangani dokumen dan biaya administrasi.³⁵

Dwi Yanti Sudirman, dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa “bank mampu memberi jaminan keamanan dalam melakukan layanan jasa yang diberikan oleh bank terhadap nasabah”. Dalam hal tersebut sebagian besar nasabah puas akan jaminan pelayanan yang diberikan oleh bank”.³⁶

Riyan Agung Setiawan, dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa “promosi dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat signifikan terhadap nasabah”. Dalam hal tersebut dapat dikatakan bahwa nasabah cukup puas terhadap promosi dan kualitas pelayanan tersebut.³⁷

Hasil pemaparan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa, biaya penyimpanan barang gadai emas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan ini biaya penyimpanan barang gadai emas mampu mempengaruhi kinerja perusahaan, hal inilah yang diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

³⁵ Sudjut Budi Utomo, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group, (Tesis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”: Yogyakarta, 2009), hal. 56.

³⁶ Dewi Yanti Sudirman, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama, (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2011), hal. 82.

³⁷ Riyan Agung Setiawan, Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah, (Naskah Publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), hal. 15.

4. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan, dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2

No	Nama & Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Oldy Ardhana, tahun 2010 yang berjudul “analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan”. ³⁸	Variabel X = kualitas pelayanan, harga, dan lokasi. Variabel Y = kepuasan pelanggan	Persamaan regresi berganda.	Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	V Gunawan Sri Atmojo, tahun 2009, yang berjudul “analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah”. ³⁹	Variabel X = kualitas pelayanan jasa. Variabel V = kepuasan nasabah	Menggunakan analisis korelasi dengan uji reliabilitas	Secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3	Melina Ita Aristiana, tahun 2010 yang berjudul “pengaruh	Variabel X = Kualitas pelayanan. Variabel Y =	Menggunakan analisis regresi berganda dengan uji	Secara parsial mempunyai pengaruh terhadap

³⁸ Oldy Ardhana, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”, (Skripsi Universitas Diponegoro, 2010), hal, 60.

³⁹ V Gunawan Sri Atmojo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitraasmino Surakarta”, (Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009), hal, 68.

	kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan tingkat laba” ⁴⁰ .	kepuasan nasabah dan tingkat laba	reliabilitas	kepuasan nasabah tetapi tidak terbukti secara signifikan terhadap tingkat laba.
4	Dwi Yanti Sudirman, tahun 2011 berjudul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah” ⁴¹ .	Variabel X = kualitas layanan. Variabel Y = Kepuasan nasabah.	Menggunakan analisis regresi berganda	Hasil analisis menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan.

Dari penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang menggunakan jasa titipan di Pegadaian Syariah juga mengalami kenaikan tingkat kepuasan dalam penyimpanan barang gadai emas.

Adapun faktor pembeda pada penelitian yang dilakukan oleh Oldy Ardhana dengan penelitian ini adalah lokasi yang dilakukan, variabel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan dua variabel, sedangkan yang digunakan pada peneliti terdahulu menggunakan empat variabel.

⁴⁰ Melina Ita Aristiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Tingkat Labapada Pd.Bpr-Bkk Jepara Surakarta”, (Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010), hal, 73.

⁴¹ Dwi Yanti Aristiana, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani makassar”, (Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2011), hal, 89.

Perbedaan peneliti dengan V Gunawan Sri Atmojo, metode yang digunakan oleh V Gunawan Atmojo adalah metode analisis yang digunakan berbeda, kemudian tempat dan waktu penelitian juga berbeda. Dan variabel X yang digunakan berbeda begitu juga sumber data yang diperoleh.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Melina Ita Aristiana faktor pembedanya terletak pada waktu dan tempat penelitian dan variabel yang digunakan adalah variabel kualitas pelayanan sedangkan yang digunakan peneliti biaya penyimpanan gadai emas.

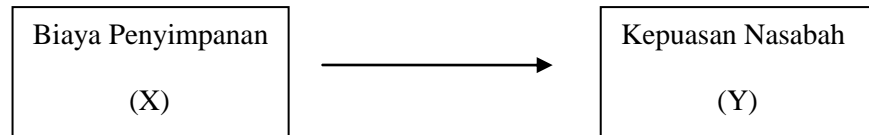
Penelitian yang digunakan oleh Dwi Yanti Sudirman perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Dan variabel yang digunakan berbeda.

5. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif dan serangkaian masalah yang ditetapkan.⁴²Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan diatas, maka kerangka berpikir penelitian ini adalah biaya penyimpanan gadai emas memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas syariah. Dapat digambarkan sebagai berikut:

⁴² Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal, 26.

Gambar 2.3
Kerangka berpikir



6. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian. Hipotesis merupakan hasil akhir dari proses berpikir deduktif (logika deduktif).⁴³ Dari pemaparan teori dan beberapa penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan secara hipotesis, bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.

⁴³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hal, 76.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Jl. Serma Lian Kosong No. 28 E Padangsidimpuan. Adapun waktu penelitian ini adalah dimulai dari bulan januari 2016 sampai bulan maret 2016, yang dimulai dari penyusunan usulan penelitian hingga kegiatan akhir yaitu penyelesaian laporan penelitian yang akan di buat oleh peneliti.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif, dimana menurut Creswell yang dikutip dari Asmadi Alsa penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik”.⁴⁴

Adapun tujuan digunakan data kuantitatif adalah sebagai dasar perhitungan dari analisa data yang digunakan pada penulisan skripsi.

⁴⁴ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 13.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴⁵

Dari pengertian diatas, populasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, dengan jumlah populasi 3108 nasabah dengan kriteria nasabah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No	Kelompok Pekerjaan Nasabah	Jumlah Nasabah
1	Ibu Rumah Tangga	754 Orang
2	Pedagang	995 Orang
3	PNS	846 Orang
4	Wiraswasta	513 Orang
	Jumlah Nasabah	3108 Orang

Sumber Data: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak

b. Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Sampel sebagai pertimbangan dan mengarah pada sentralisasi permasalahan dengan memfokuskan pada sebagian dari populasinya.⁴⁶

⁴⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 77.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan sampel, maka peneliti menetapkan sampel penelitian ini berupa tingkat kepuasan nasabah dalam kualitas, pelayanan, harga dan produk yang diberikan kepada nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala interval dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, *Purposive Sampling* merupakan sampel yang menggunakan karakteristik tertentu yang dianggap perlu dan memiliki tujuan tertentu. Adapun teknik penarikan sampel ini menurut pendapat Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan , misalnya 2%.

$$n = \frac{3108}{1 + 3108 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{3108}{1 + 3108 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{3108}{1 + 3108 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{3108}{1 + 31,08}$$

⁴⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hal. 29.

$$n = \frac{3108}{32,08}$$

$$n = 97$$

Jadi besar sampel yang digunakan peneliti dengan presentasi ketidakteelitian (e) 10% dari populasi nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah sebesar 3108 orang menjadi 97 orang.

Total populasi = populasi 1 + populasi 2 + + populasi n

$$\text{Sampel 1} = \frac{\text{Populasi 1}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total Sampel}^{47}$$

Adapun cara menghitung sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Ibu Rumah Tangga = 754 orang / 3108 . 97 = 24 orang
- b. Pedagang = 995 orang / 3108 . 97 = 31 orang
- c. PNS = 846 orang / 3108 . 97 = 26 orang
- d. Wiraswasta = 513 orang / 3108 . 97 = 16 orang

4. Sumber Data

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan harus dikumpulkan data yang relevan. Sumber data yang dikumpulkan dan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.⁴⁸ Data ini diperoleh dari hasil

⁴⁷ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal, 130.

⁴⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal, 19.

kuisisioner dan melalui observasi yang akan dilakukan peneliti yang berkaitan dengan biaya penyimpanan barang gadai emas syariah.

5. Instrumen Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Muhammad Teguh, menyatakan bahwa:

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau pelaku objek sasaran. Orang yang melakukan observasi disebut pengobservasi (*Observer*), dan pihak yang diobservasi disebut terobservasi (*Observee*).⁴⁹

Peneliti akan melakukan observasi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak dan di lapangan pada saat dilaksanakannya penerimaan barang yang akan disimpan oleh pegadaian syariah.

Indikator Dari Kepuasan Nasabah adalah:

1. Kualitas yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
2. Pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
3. Harga dari barang yang ditaksir PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
4. Produk yang ditawarkan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak

⁴⁹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hal. 104.

b. Angket

Angket digunakan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan penyimpanan barang gadai emas. Dalam hal ini menggunakan skala interval. Skala interval adalah alat ukur berdasarkan suatu atribut yang memberikan informasi tentang rentang antara satu objek dengan objek lain. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai.

Menggunakan lima alternatif jawaban dalam bentuk pilihan berganda yaitu 1, 2, 3, 4, 5 dengan menggunakan bentuk pertanyaan yang positif yaitu menggunakan jenis pertanyaan yang membangun dengan ketentuan:⁵⁰

- A. Diberikan skor 5 bagi menjawab SP (Sangat Puas)
- B. Diberikan skor 4 bagi menjawab P (Puas)
- C. Diberikan skor 3 bagi menjawab KP (Kurang Puas)
- D. Diberikan skor 2 bagi menjawab TP (Tidak Puas)
- E. Diberikan skor 1 bagi menjawab STP (Sangat Tidak Puas)

Adapun indikator pertanyaan mengenai pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas dapat dilihat pada tabel berikut:

⁵⁰Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal, 49-51.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Angket Biaya Penyimpanan⁵¹

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Biaya Penyimpanan (X)	1. Biaya sewa gedung. 2. Asuransi barang. 3. Penjagaan gudang. 4. Resiko kerusakan barang.	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8 9, 10
		Jumlah	10

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah⁵²

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kualitas 2. Pelayanan 3. Harga 4. Produk	1, 2 3, 4, 5,6 7 8, 9 10
		Jumlah	10

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Pendidikan menyatakan bahwa: “Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlalu, bisa dalam bentuk tulisan gambar atau karya dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain”.⁵³ Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan oleh peneliti dengan menyebarkan beberapa angket kepada nasabah.

⁵¹ Yalisma Dewi, “Pengaruh Jumlah Taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusuma Negara, Yogyakarta)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2013), hal. 93.

⁵² Dwi Yanti Aristiana, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani makassar”, (Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2011), hal, 89.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 422.

6. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.⁵⁴

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Pengujian validitas instrumen dilakukan pada responden dengan menggunakan bantuan *software SPSS* yaitu: *correlation* > 0,198.⁵⁵ Itu artinya instrumen-instrumen dikatakan valid apabila *corelated item total* di atas 0,198.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono uji reliabilitas yaitu “kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat dihandalkan”.⁵⁶

Sedangkan menurut Sukardi dalam bukunya *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, “Reliabilitas adalah suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur”.⁵⁷

⁵⁴ Husein Umar, *Op.Cit.*, hal.166.

⁵⁵ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta:PT. Buku Kita, 2008), hal. 17.

⁵⁶ Sugiyono, *Op.Cit.*, hal. 203.

⁵⁷ Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 121.

Jadi, penelitian yang reliabel belum tentu valid, tetapi penelitian yang valid sudah pasti penelitian yang reliabel. Setelah diuji validitas instrument, item-item yang gugur dibuang dan item yang tidak gugur dimasukkan ke dalam uji reliabilitas. Dengan menggunakan *software SPSS versi 22*.

Penelitian uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbachis Alpha*. Jika nilai *Cronbachis Alpha* > 0.6 , maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.6 , maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.⁵⁸

7. Teknik Analisis Data

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal mendekati normal atau tidak. Dengan menggunakan *software SPSS versi 22*.

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan metode grafik yaitu melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*.⁵⁹

b) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya

⁵⁸ Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014), hal. 26.

⁵⁹ Husein Umar, *Op.Cit.*, hal. 181.

digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Dengan menggunakan *software SPSS versi 22*.

c) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah analisis yang bertujuan untuk menunjukkan pengaruh matematis antara variabel respon dengan variabel penjelas. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah regresi sederhana untuk menguji variabel *independent* (kepuasan nasabah) dengan variabel *dependent* (biaya penyimpanan), apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila variabel *independent* mengalami kenaikan atau malah sebaliknya dengan menggunakan *SPSS versi 22.0*.

Adapun rumus persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$\hat{Y} = a + Bx + e$$

d) Koefisien Determinasi Sederhana (R^2)

Koefisien determinasi sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik apabila model sama dengan satu atau mendekati satu.⁶⁰ Model yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan mampu memprediksi variabel *dependent*. Dengan menggunakan *software SPSS versi 22*.

⁶⁰ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Mediakom, 2008), hal, 83.

e) Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara signifikan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

H_0 : tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

H_a : ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.⁶¹

Setelah t_{hitung} diperoleh, untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} >$ dari t tabel, maka H_a diterima

Jika $t_{hitung} <$ dari t tabel, maka H_a ditolak.

⁶¹ *Ibid.*, hal. 85.

8. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan ini, maka pembahasan yang dikemukakan sesuai dengan saran yang diamati. Maka pembahasan penelitian ini terdiri dari 5 bab, yang mana setiap babnya terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk satu uraian sistematis dalam satu kesatuan.

Bab I berisikan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

Bab II menurut tinjauan pustaka, terdiri dari landasan teori, kajian penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

Bab III mengemukakan metodologi penelitian yang terdiri dari: lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, dan teknik pengumpulan data.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V merupakan penutup yang membuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dalam bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, Pegadaian didirikan oleh Pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 yang ditandai dengan didirikannya Pegadaian Cabang Sukabumi dan sampai sekarang setiap tanggal 1 April 1901 diperingati dengan Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri dan mulai membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok dan Sibuhuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.⁶²

Menyikapi tentang hal itu para ekonomi sudah banyak yang berinvestasi di daerah Padangsidimpuan, terbukti banyak kita jumpai

⁶² Masrizal, SE, Pemimpin PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, Selasa, 01 September 2015.

lembaga bank yang berada di kota Padangsidimpuan. Bahkan lembaga non bank juga banyak muncul untuk ikut bersaing dengan lembaga keuangan lainnya termasuk Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Koperasi, dan lain-lain.

Bermula ada kebijakan jajaran Direksi Pegadaian Syariah, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor Pegadaian Syariah. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka Pegadaian Syariah di Padangsidimpuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan Cabang Syariah Padangsidimpuan yang tempatnya di Jl. Sermalian Kosong No. 82 di depan SPBU.

Setelah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan didirikan, banyak sekali nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syariah tersebut. Sehingga nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak setiap tahun mengalami peningkatan karena banyaknya nasabah yang membutuhkan jasa Pegadaian Syariah.

2. Logo, Visi, Misi dan Slogan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan⁶³

a. Logo Pegadaian Syariah

Pegadaian menggunakan tiga bentuk lingkaran berderet berwarna hijau. Warna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan

⁶³ www.pegadaian.com, di akses tanggal 6 Januari 2016.

timbangan dilingkaran paling kanan melambangkan keadilan. *Font* atau bentuk huruf Pegadaian juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.

Lingkaran pertama, atau yang paling kiri menggambarkan fungsi Pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti KCA, Gadai Syariah, Kreasi, Krasida, Krista, Amanah dan Arrum.

Di lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang melayani bisnis emas dengan produk logam mulia. Sedangkan lingkaran ketiga menunjukkan pegadaian yang melayani aneka jasa dengan produk *multi paymen online* untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.

b. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi Market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

c. Misi Pegadaian syariah

Untuk mencapai visi Pegadaian Syariah, maka yang menjadi misi Pegadaian Syariah, yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian Syariah dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

d. Slogan Pegadaian Syariah

Perum pegadaian mempunyai slogan yang berguna untuk menambahkan semangat kerja seluruh pegawainya dan selalu dipegang teguh yaitu: **“MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH”**

Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan Pegadaian, yaitu:

- 1) Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dalam pelayanan dalam waktu yang relatif singkat.
- 2) Tidak menuntut administrasi yang menyulitkan.

3. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan

a. Tujuan

Sifat usaha pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek Pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian Syariah yaitu jiwa INTAN yang terdiri dari :⁶⁴

a. Inovatif

- 1) Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaptif.
- 2) Berorientasi pada solusi bisnis.

b. Nilai moral tinggi

- 1) Taat beribadah.
- 2) Jujur dan berpikir positif.

c. Terampil

- 1) Kompeten di bidang tugasnya.
- 2) Selalu mengembangkan diri.

⁶⁴ Pegadaian Syariah “*Budaya Perusahaan*” www.pegadaian.com diakses pada tanggal 28 Maret 2015 pukul 20.04 WIB)

d. Adi layanan

1) Peka dan cepat tanggap.

2) Empati, santun, dan ramah.

e. Nuansa citra

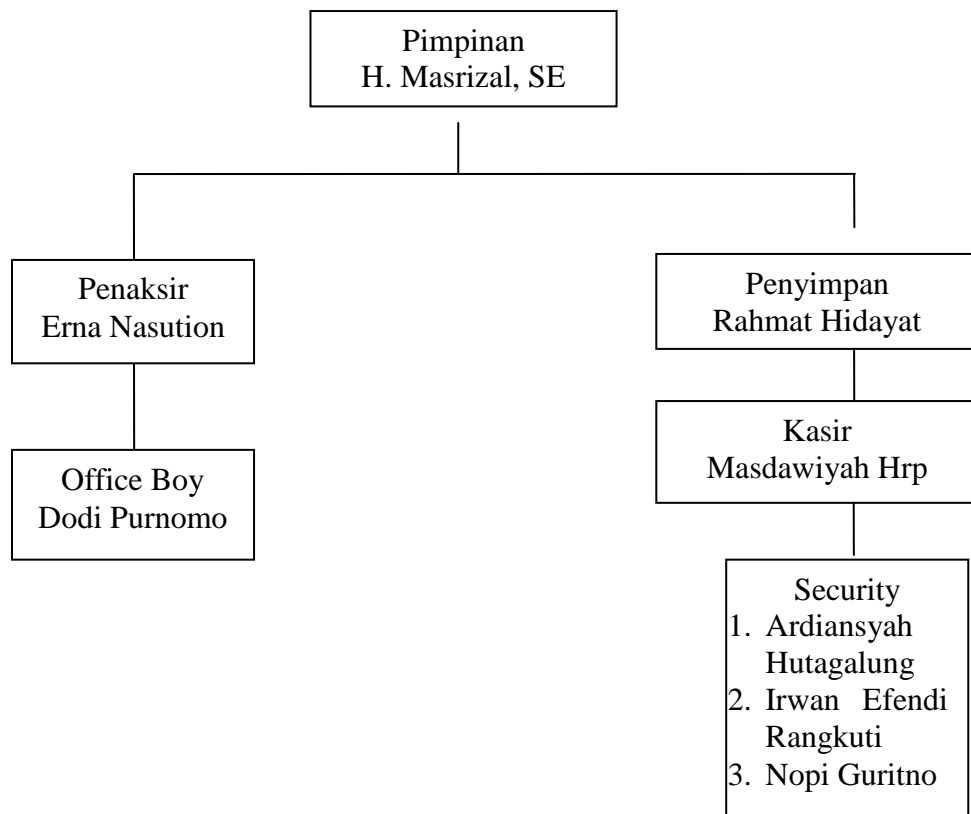
1) Bangga sebagai insan pegadaian.

2) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.2

Struktur Organisasi



Keterangan :

_____ : Garis Perintah

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

B. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS 22. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji coba dilakukan kepada 97 orang untuk mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (ketepatan).

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Uji pengujian validitas digunakan 97 responden dengan 10 butir pernyataan untuk variabel (X) dan variabel (Y), dan tingkat signifikansi 5% sehingga r_{tabel} diperoleh 0,198.

Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *Correlated* pada *output SPSS* Versi 22.0 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen Biaya Penyimpanan (X)
Item Total Statistic

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
P1	33,48	21,544	,578	,658	Valid
P2	33,62	23,697	,292	,708	Valid
P3	33,47	23,627	,370	,694	Valid
P4	33,62	22,093	,502	,672	Valid
P5	33,51	21,440	,622	,652	Valid
P6	33,42	22,330	,419	,686	Valid
P7	33,30	25,795	,187	,719	Tidak Valid
P8	33,27	24,448	,283	,708	Valid
P9	33,10	25,739	,262	,710	Valid
P10	34,34	22,518	,282	,719	Valid

*Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data Diolah 2016).

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai korelasi yang kurang dari 0,198 adalah item 7. Sedangkan 9 item pertanyaan lainnya yaitu; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, dan 10 diatas r_{tabel} 0,198 sehingga dikatakan valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
P1	34,2577	25,735	,371	,758	Valid
P2	34,2577	26,985	,334	,761	Valid
P3	34,2062	25,645	,446	,747	Valid
P4	33,9897	28,073	,347	,760	Valid
P5	34,8351	24,931	,334	,769	Valid
P6	34,2371	25,974	,421	,751	Valid
P7	34,3814	24,884	,495	,741	Valid
P8	34,5052	24,086	,543	,733	Valid
P9	34,2887	24,228	,584	,728	Valid
P10	34,3402	24,768	,508	,739	Valid

*Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data Diolah 2016).

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid, karena memiliki $(r_{\text{hitung}}) > (r_{\text{tabel}})$. Dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel kepuasan nasabah adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > 0,6, sehingga dapat dikatakan instrumen mempunyai reliabilitas tinggi.⁶⁵

Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

⁶⁵ Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014), hal. 44.

Tabel 4.3

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Biaya Penyimpanan (X)
Item Total Statistic**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
P1	33,48	21,544	,578	,658	Valid
P2	33,62	23,697	,292	,708	Valid
P3	33,47	23,627	,370	,694	Valid
P4	33,62	22,093	,502	,672	Valid
P5	33,51	21,440	,622	,652	Valid
P6	33,42	22,330	,419	,686	Valid
P7	33,30	25,795	,187	,719	Tidak Valid
P8	33,27	24,448	,283	,708	Valid
P9	33,10	25,739	,262	,710	Valid
P10	34,34	22,518	,282	,719	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,719	9

Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data Diolah 2016)

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yaitu 0,719 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel biaya penyimpanan tersebut reliabel.

Tabel 4.4

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)
Item Total Statistic**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
P1	34,2577	25,735	,371	,758	Valid
P2	34,2577	26,985	,334	,761	Valid
P3	34,2062	25,645	,446	,747	Valid
P4	33,9897	28,073	,347	,760	Valid
P5	34,8351	24,931	,334	,769	Valid
P6	34,2371	25,974	,421	,751	Valid
P7	34,3814	24,884	,495	,741	Valid

P8	34,5052	24,086	,543	,733	Valid
P9	34,2887	24,228	,584	,728	Valid
P10	34,3402	24,768	,508	,739	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.768	10

Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data Diolah 2016)

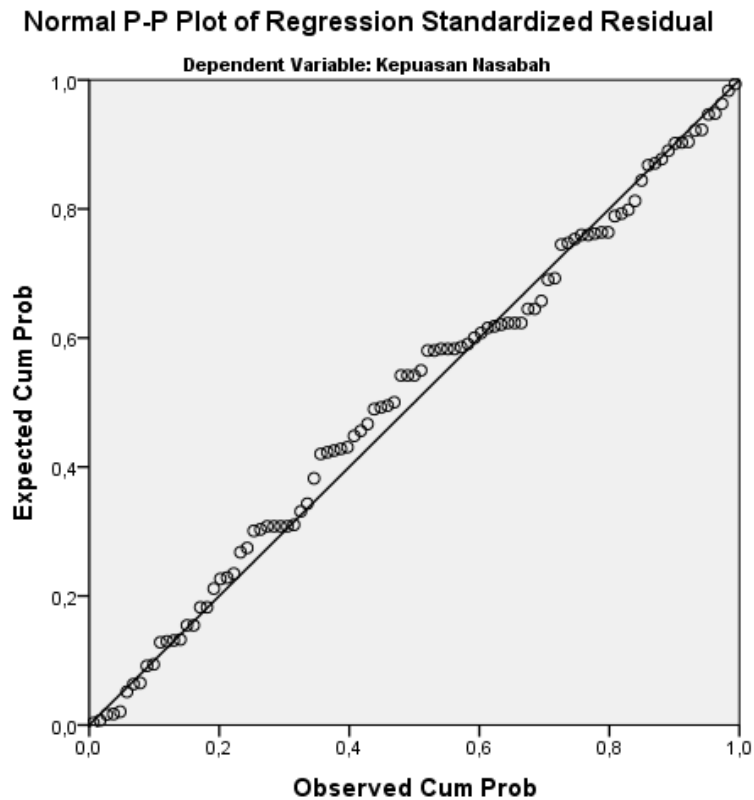
Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 yaitu 0,768 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah tersebut reliabel.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi variabel terikat dan variabel bebas apakah keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil *output SPSS* terlihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.5



Dari grafik di atas dapat diketahui titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, dan tidak ada titik-titik yang menyebar jauh dari garis-garis diagonal, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut sudah normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dari hasil pengujian linearitas melalui SPSS Versi 22.00 dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah* Biaya Penyimpanan	1192,228	22	54,192	2,281	,005
Between Groups Linearity	626,519	1	626,519	26,376	,000
Deviation from Linearity	565,709	21	26,939	1,134	,335
Within Groups	1757,751	74	23,753		
Total	2949,979	96			

* Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data di olah 2016)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa taraf signifikansi *linearity* adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian, hubungan antara variabel kepuasan dan variabel biaya penyimpanan barang gadai emas dapat dikatakan linier.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independen* biaya penyimpanan barang gadai emas (X) terhadap variabel *dependen* kepuasan nasabah (Y) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependen* apabila variabel *independen* mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficient	
		B	Std. Error
1	(Constant)	20,139	3,593
	Biaya Penyimpanan	,484	,096

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

* Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data di olah 2016)

Berdasarkan hasil pengukuran regresi yang ditunjukkan pada tabel di atas. Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

$$\hat{Y} = 20,139 + 0,484X$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 20,139, artinya menunjukkan jika biaya penyimpanan barang gadai emas (X) di abaikan, kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 20,139 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel biaya penyimpanan (X) sebesar 0,484, artinya jika biaya penyimpanan barang gadai emas mengalami kenaikan Rp. 1 maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,484.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila biaya penyimpanan barang gadai emas mengalami kenaikan Rp. 1 maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,484.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,461 ^a	,212	,204	4,945

a. Predictors: (Constant), Biaya Penyimpanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

* Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data di olah 2016)

Nilai R adalah 0,461 menunjukkan bahwa hubungan antara biaya penyimpanan barang gadai emas dan kepuasan nasabah kuat karena nilai mendekati 1. *R square* (r^2) adalah 0,212 atau 21,2% artinya kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai syariah (Y) dipengaruhi biaya penyimpanan barang gadai emas (X) dengan kontribusi sebesar 21,2%, sedangkan sisanya 78,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

H_0 : tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

H_a : ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Uji hipotesis menggunakan aplikasi *one sampel t test* pada SPSS 22, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model		T	Sig,
1	(Constant)	5,605	,000
	Biaya Penyimpanan	5,061	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

* Sumber (Hasil Output SPSS 22.00 : Data di olah 2016)

Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan:

- a. Dari kolom t, diketahui nilai t_{hitung} sebesar 5,061 dengan taraf kesalahan ditetapkan 5% dan $n = 97$. Uji signifikansi dengan rumus $t_{hitung} > t_{tabel}$. Untuk menentukan t_{tabel} dicari pada $\alpha = 5\% : 1 = 5\%$ (uji 1 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-1$ atau $97-1 = 96$. Dengan pengujian satu sisi (signifikansi = 0,05) hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,98 (lihat pada lampiran). Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,061 > 1,98$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- b. Pada kolom Sign., P_{value} sebesar 0,00 dengan taraf signifikan 0,05. Artinya bahwa $P_{value} <$ dari taraf signifikan yaitu $0,00 < 0,05$. Maka diperoleh bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya biaya

penyimpanan barang gadai emas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jadi berdasarkan kedua kesimpulan di atas maka, H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya biaya penyimpanan barang gadai emas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa hipotesis yang dihasilkan diterima, karena diketahui hipotesis tersebut bernilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,061 > 1,98$). Dan bila dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah maka hasil dari hipotesis yang dihasilkan juga diterima.

Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi yang telah diperoleh, bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, dengan hasil yang diperoleh *R Square* (r^2) sebesar 21,2%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Sedangkan dari hasil regresi yang diperoleh dinyatakan bahwa:

Apabila biaya penyimpanan barang gadai emas mengalami kenaikan sebesar Rp. 1 maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,484. Artinya

biaya penyimpanan barang gadai emas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

7. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun dengan sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dan penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Penulis tidak mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya asal jawab saja.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini.

Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah peneliti, yaitu suatu pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah, dapat diperoleh hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yaitu uji t dengan hasil yang diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,061 > 1,98$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak. Hasilnya juga dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,212 yang artinya 21,2% menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 78,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan dari hasil uji regresi yang diperoleh apabila setiap peningkatan biaya penyimpanan barang gadai emas sebesar Rp. 1, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,484. Dari analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai

berikut: $\hat{Y} = 20,139 + 0,484 X$. Artinya ada pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen syariah yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadist yang harus kita amalkan dalam berbagai permasalahan yang terjadi dalam mengelola dan manajemen organisasi. Diantara prinsip-prinsipnya seperti prinsip pertanggung jawaban, prinsip komunikatif, prinsip transparansi, dan prinsip jujur.
2. Lebih mengoptimalkan biaya penyimpanan barang gadai emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak.
3. PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak harus lebih semangat dalam memasarkan produk, khususnya dalam mempromosikan, agar bisa meningkatkan jumlah nasabah sehingga memutuskan untuk menggunakan jasa Gadai Syariah Alaman Bolak.
4. Mempererat hubungan ukhuwah islamiyah diantara sesama pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak agar terciptanya kesolitan yang utuh.
5. Menanamkan sifat-sifat Rasullulah Saw. *Siddiq, Amanah, Tabliq, Fathanah* dalam menjalani aktivitas di perusahaan.
6. Tetap semangat pada saat jam kerja serta profesional dalam menghadapi setiap masalah dan rintangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Ali Hasan, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service, 2013.
- Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Indonesia*, Kementerian Agama RI: Desember 2012.
- Amarila Fetisyadevi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas*, Studi Penelitian Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta.
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Buchari Alma, *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa Dan Umum*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Mediakom, 2008.
- Dwi Yanti Aristiana, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani makassar*, Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2011.
- Dewi Yanti Sudirman, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama*, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2011.

- Erman, *Pengaruh Informasi Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Penelitian Pada Pegadaian Syariah Central Makassar*.
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014.
- Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Hasil wawancara dengan Bapak Rizal, Kamis, 17 September 2015.
- Hasil wawancara dengan Bapak Dody, Kamis, 17 September 2015.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Kasmir, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Lexy j. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Masrizal, SE, Pemimpin PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, Selasa, 01 September 2015.
- Melina Ita Aristiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Tingkat Labapada Pd.Bpr-Bkk Jepara Surakarta”, Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010
- Oldy Ardhana, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”, Skripsi Universitas Diponegoro, 2010.
- Philip Kotler a.b Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Dicitak Di Indonesia Oleh PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2006.

Patricia Buhler, *Manajemen Skill*, Jakarta: Pustaka, 2007.

Pegadaian Syariah “*Budaya Perusahaan*” www.pegadaian.com diakses pada tanggal 28 Maret 2015 pukul 20.04 WIB.

Riyan Agung Setiawan, Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Naskah Publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.

Sudjut Budi Utomo, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group, Tesis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”: Yogyakarta, 2009.

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.

V Gunawan Sri Atmojo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitraasmino Surakarta”, Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009.

www.pegadaian.com, di akses tanggal 6 Januari 2016.

Yalisma Dewi, *pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah* Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta

Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

<https://kepuasan.com> diakses pada tanggal 20 Oktober 2015 Pukul 00:41 Selasa.

<http://biaya-pemesanan-dan-biaya-penyimpanan.co.id>. di akses pada tanggal 20 oktober 2015 pukul 00:28 selasa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- I.
- Nama : Rahmad Pardomuan
Nim : 11 220 0027
Tempat tanggal lahir : Simpanggambir, 04 Mey 1993
Jenis kelamin : Laki-Laki
Alamat : Simpanggambir
Agama : Islam
No. Telp : 0852 7524 7987
- II.
- Nama orangtua
Nama ayah : Isa Ansari
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama ibu : Isnani Lubis
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Simapanggambir, Kecamatan Lingga Bayu,
Kabupaten Madina, Provinsi Sumatera Utara.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1998-2004 : SD CENTER N 142683 simpanggambir
2. Tahun 2004-2007 : MTsN Simpanggambir
3. Tahun 2008-2010 : MA N Simpanggambir
4. Tahun 2011-2016 : IAIN Padangsidempuan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- I.
- Nama : Rahmad Pardomuan
Nim : 11 220 0027
Tempat tanggal lahir : Simpanggambir, 04 Mey 1993
Jenis kelamin : Laki-Laki
Alamat : Simpanggambir
Agama : Islam
No. Telp : 0852 7524 7987
- II.
- Nama orangtua
Nama ayah : Isa Ansari
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama ibu : Isnani Lubis
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Simapanggambir, Kecamatan Lingga Bayu,
Kabupaten Madina, Provinsi Sumatera Utara.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1998-2004 : SD CENTER N 142683 simpanggambir
2. Tahun 2004-2007 : MTsN Simpanggambir
3. Tahun 2008-2010 : MA N Simpanggambir
4. Tahun 2011-2016 : IAIN Padangsidempuan

Documentasi

















Lampiran 2

Hasil Uji Biaya Penyimpanan Barang Gadai Emas (X)

ESPONDI	Biaya Administrasi (X1)										Skor Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R-1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	40
R-2	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	44
R-3	5	5	4	2	3	5	4	4	4	1	37
R-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-5	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	37
R-6	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	41
R-7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
R-8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
R-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-11	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	42
R-12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
R-13	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
R-14	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	39
R-15	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	34
R-16	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
R-17	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	40
R-18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	42
R-19	2	2	2	2	2	5	4	4	4	2	29
R-20	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	32
R-21	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	28
R-22	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	36
R-23	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
R-24	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	36
R-25	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	41
R-26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
R-27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
R-28	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	37
R-29	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	32
R-30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	39
R-31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-32	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	34
R-33	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	40
R-34	2	1	4	2	2	2	5	2	4	2	26
R-35	4	2	4	4	4	2	4	4	5	1	34
R-36	4	4	4	4	4	2	2	5	5	1	35
R-37	4	4	4	4	4	2	2	5	4	1	34
R-38	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
R-39	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	39
R-40	5	4	4	4	5	1	5	2	4	4	38
R-41	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47

R-42	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	40
R-43	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47
R-44	4	5	4	4	4	1	1	1	4	1	29
R-45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
R-46	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
R-47	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	36
R-48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-49	5	5	4	5	5	5	2	4	4	2	41
R-50	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	41
R-51	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	30
R-52	2	4	4	2	2	4	4	2	5	2	31
R-53	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	41
R-54	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
R-55	5	2	2	4	5	4	4	4	5	4	39
R-56	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	40
R-57	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
R-58	5	2	4	5	5	4	4	4	5	2	40
R-59	4	4	4	1	4	2	2	4	5	4	34
R-60	1	4	4	1	1	4	4	4	4	2	29
R-61	2	2	4	2	2	1	1	4	4	1	23
R-62	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	24
R-63	2	2	2	2	2	4	4	5	1	5	29
R-64	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	34
R-65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-66	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	28
R-67	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	33
R-68	1	2	1	1	1	4	4	4	4	2	24
R-69	4	2	4	4	4	2	2	5	4	1	32
R-70	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
R-71	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	40
R-72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-73	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	32
R-74	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
R-75	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	26
R-76	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	36
R-77	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
R-78	5	1	1	5	5	5	4	2	4	1	33
R-79	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
R-80	2	5	5	2	2	2	4	5	4	4	35
R-81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	46
R-82	2	4	4	4	2	5	5	5	5	1	37
R-83	5	1	4	5	5	4	4	2	4	1	35
R-84	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
R-85	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	36
R-86	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42

R-87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	39
R-88	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	39
R-89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	39
R-90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	39
R-91	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	30
R-92	5	5	2	2	4	4	4	2	4	1	33
R-93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
R-94	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
R-95	5	4	5	5	5	4	4	3	4	1	40
R-96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40
R-97	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	40
Total	364	351	365	351	362	370	382	385	401	281	3612

Lampiran 4**Hasil Uji Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

ESPONDI	Kepuasan Nasabah (Y)										Skor Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R-1	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	26
R-2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
R-3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	2	33
R-4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R-5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
R-6	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
R-7	4	4	2	4	3	5	4	4	3	3	36
R-8	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
R-9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
R-10	3	2	4	2	4	3	5	4	4	4	35
R-11	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
R-12	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	41
R-13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-14	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
R-15	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	43
R-16	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	38
R-17	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	32
R-18	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
R-19	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
R-20	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
R-21	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
R-22	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	32
R-23	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
R-24	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
R-25	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
R-26	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	41
R-27	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	42
R-28	4	4	2	3	5	2	3	2	4	4	33
R-29	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	39
R-30	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
R-31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-32	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	26
R-33	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	29
R-34	2	2	2	4	2	5	4	2	2	4	29
R-35	2	4	4	5	1	4	4	2	2	5	33
R-36	2	2	5	5	1	5	4	4	4	2	34
R-37	2	2	5	4	1	4	4	4	4	4	34
R-38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-40	1	5	2	4	4	4	2	2	5	4	33
R-41	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	42
R-42	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	37

R-88	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46
R-89	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	39
R-90	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	37
R-91	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36
R-92	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	24
R-93	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	32
R-94	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
R-95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R-96	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
R-97	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43
Total	377	377	382	403	321	379	365	353	374	369	3700

Lampiran 1

Daftar Angket

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Di tempat;

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam dalam bidang ilmu Perbankan Syari'ah dengan judul: Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
3. Kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah di sediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti,

**RAHMAD PARDOMUAN
11 220 0027**

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH BIAYA PENYIMPANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

2. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda cek list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i.

Kriteria Penilaian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Kurang Puas (KP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Pernyataan

1. Biaya Penyimpanan (X)

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Pegadaian syariah memberlakukan biaya sewa gedung dengan ringan					
2.	Biaya sewa gedung di pegadaian syariah lebih ringan dibandingkan di perbankan					
3.	Biaya sewa gedung di pegadaian syariah lebih terjangkau					
4.	Pegadaian syariah memberlakukan asuransi barang terhadap barang yang digadaikan					
5.	Asuransi barang yang dikenakan diawal akad tidak membebankan saya ketika sedang melakukan transaksi gadai					
6.	Asuransi barang yang dibebankan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pegadaian syariah					
7.	Biaya penyimpanan di pegadaian syariah lebih murah dibandingkan di perbankan					
8.	Pegadaian syariah memberlakukan penjagaan gudang terhadap barang yang digadaikan					
9.	Biaya penyimpanan barang yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan resiko kerusakan barang yang digadaikan.					
10.	Biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan resiko kerusakan barang yang tidak memberatkan saya ketika sedang menggadaikan					

2. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Kualitas peminjaman di pegadaian syariah prosesnya sangat cepat					
2.	Kualitas peminjaman di pegadaian syariah lebih mudah bila dibandingkan dengan perbankan					
3.	Pegadaian syariah memberikan pelayanan yang mudah kepada nasabah yang melakukan transaksi gadai					
4.	Di pegadaian syariah nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat untuk mendapatkan pinjamannya					
5.	Pelayanan untuk mendapatkan pinjaman di pegadaian syariah mudah di dapat pada saat yang dibutuhkan					
6.	Pegadaian syariah memberikan pelayanan pinjaman kepada nasabah sangat cepat ketika nasabah sangat membutuhkannya					
7.	Pelayanan peminjaman di pegadaian syariah sangat aman dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi gadai					
8.	Peminjaman di pegadaian syariah sesuai dengan harga yang telah ditentukan taksiran barang gadai					
9.	Peminjaman di pegadaian syariah lebih nyaman dan tidak rumit, harga barang gadai yang ditaksir lebih besar dibandingkan di perbankan yang prosedur peminjamannya sangat rumit					
10.	Produk gadai di pegadaian syariah lebih mudah dan dapat selesai dalam sehari					

Lampiran

Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penyimpanan (X)

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total Skor
P1 Pearson Correlation	1	,192*	,290*	,645*	,904*	,260*	,073	-,020	,242*	,144	,697*
Sig. (1-tailed)		,030	,002	,000	,000	,005	,239	,425	,009	,080	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P2 Pearson Correlation	,192*	1	,372*	,123	,162	,142	-,004	,165	,132	,153	,473*
Sig. (1-tailed)	,030		,000	,115	,057	,083	,486	,053	,098	,067	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P3 Pearson Correlation	,290*	,372*	1	,329*	,365*	,037	-,020	,193*	,271*	,030	,519*
Sig. (1-tailed)	,002	,000		,001	,000	,358	,423	,029	,004	,386	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P4 Pearson Correlation	,645*	,123	,329*	1	,747*	,243*	,061	,065	,156	,055	,639*
Sig. (1-tailed)	,000	,115	,001		,000	,008	,275	,265	,064	,296	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P5 Pearson Correlation	,904*	,162	,365*	,747*	1	,257*	,060	-,009	,239*	,164	,727*
Sig. (1-tailed)	,000	,057	,000	,000		,006	,279	,464	,009	,055	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P6 Pearson Correlation	,260*	,142	,037	,243*	,257*	1	,346*	,310*	,107	,304*	,584*
Sig. (1-tailed)	,005	,083	,358	,008	,006		,000	,001	,149	,001	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P7 Pearson Correlation	,073	-,004	-,020	,061	,060	,346*	1	,068	,077	,211*	,329*
Sig. (1-tailed)	,239	,486	,423	,275	,279	,000		,253	,228	,019	,001
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P8 Pearson Correlation	-,020	,165	,193*	,065	-,009	,310*	,068	1	,212*	,348*	,441*
Sig. (1-tailed)	,425	,053	,029	,265	,464	,001	,253		,019	,000	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P9 Pearson Correlation	,242*	,132	,271*	,156	,239*	,107	,077	,212*	1	-,055	,376*
Sig. (1-tailed)	,009	,098	,004	,064	,009	,149	,228	,019		,296	,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P10 Pearson Correlation	,144	,153	,030	,055	,164	,304*	,211*	,348*	-,055	1	,507*
Sig. (1-tailed)	,080	,067	,386	,296	,055	,001	,019	,000	,296		,000
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total Pearson Correlation	,697*	,473*	,519*	,639*	,727*	,584*	,329*	,441*	,376*	,507*	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Tot	Pearson	,527*	,469*	,576*	,443*	,528*	,552*	,623*	,669*	,693*	,634*	1
alS	Correlation											
kor	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

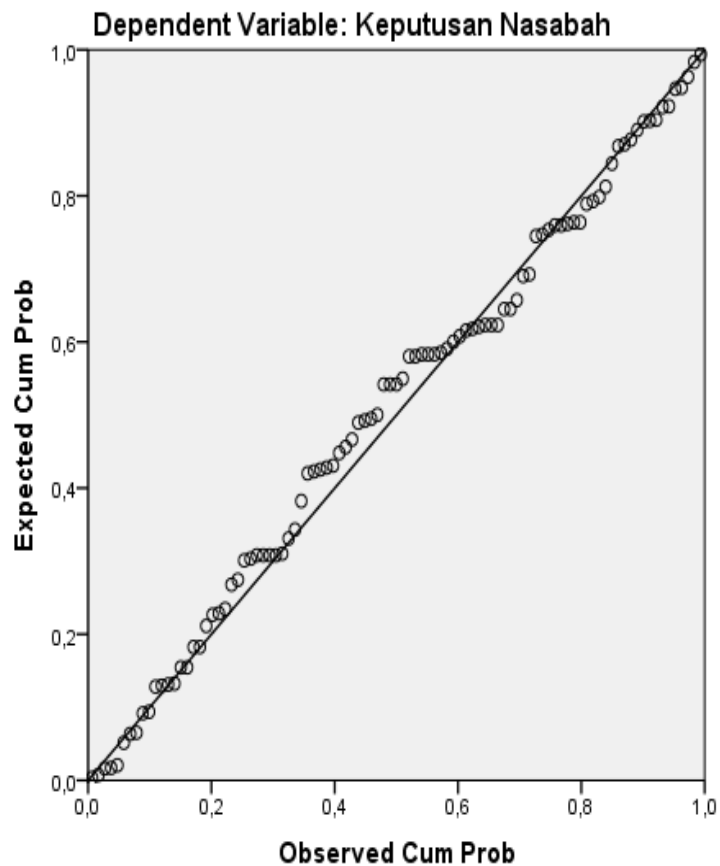
Hasil Uji Reliability Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	10

Hasil Plot Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanNasa bh *	Between (Combined) Groups	1192,228	22	54,192	2,281	,005
	Linearity	626,519	1	626,519	26,376	,000
	Deviation from Linearity	565,709	21	26,939	1,134	,335
Within Groups		1757,751	74	23,753		
Total		2949,979	96			

Hasil Analisis Korelasi Sederhana

		Biaya Penyimpanan	Kepuasan Nasabah
Biaya Penyimpanan	Pearson Correlation	1	,461**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	97	97
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,461**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,139	3,593		5,605	,000
	Biaya Penyimpanan	,484	,096	,461	5,061	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,461 ^a	,212	,204	4,945	1,841

a. Predictors: (Constant), Biaya Penyimpanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,139	3,593		5,605	,000
	Biaya Penyimpanan	,484	,096	,461	5,061	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 3

Tabel r Product Moment
Pada Sig. 0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126